

财经眼

“专业人士”看似热心帮忙,却让保险消费者损失资金又丢了保障

合力打击“代理退保”黑灰产

本报记者 屈信明

购买年金险、重疾险等保险产品增强健康、养老保障,成为越来越多消费者的选择。不过,也有消费者看到所谓“代理退保”“帮你维权”等信息时,心里犯起嘀咕。

“继续持有保单将蒙受经济损失”“这类保险派不上用场”……一些个人和机构在互联网平台散布此类信息,声称自己是“专业人士”,可为消费者“代理退保”。一旦消费者信以为真,交钱委托其退保,可能落入不法分子的陷阱。

“我现在常提醒家人朋友,看到‘代理退保’要警惕”

今年4月,重庆市荣昌区73岁的黄嬢嬢遇到了非法“代理退保”骗局。

“我在短视频平台看到一个律师称‘新政策支持高额退保,好处多多’‘钱退回来拿在手里最踏实’,愿意低抽成帮消费者退保。我2019年购买了一款年金险,5年时间交了4万元保费,便想让他帮忙把保费退了。”黄嬢嬢说。

一分钱还没到手,黄嬢嬢先付了4000元“服务费”。

“打通视频上的电话后,工作人员添加我的微信,声称可帮我退90%保费,远高于正常退保比例,但必须有‘专业人士’协助。我一心动,先后按要求支付了咨询费、手续费,请他们帮我退保。”黄嬢嬢说,付款后,工作人员要求她按模板写信给当地金融监管部门,投诉保险公司代理人存在销售误导等行为。还特别“提示”,一旦接到保险公司来电询问情况,只按信上内容回复,不要说有人帮忙退保。

保险公司收到监管部门转去的投诉,进行调查并与黄嬢嬢联系沟通,判断客户可能遇到了非法“代理退保”骗局。

“向黄嬢嬢出售年金险的代理人是她相识多年的老同事,投保时按相关规定进行了‘双录’(录音、录像),没有发现不当行为。黄嬢嬢退休收入和家庭情况稳定,应当不会急于退保。即便要退保,不先联系代理人或保险公司走正常流程,而是直接向监管部门投诉,这像是‘代理退保’的惯用手法。”中国人寿寿险荣昌支公司投诉处理人员倪萌霞说,事实上,如果正常申请退保,黄嬢嬢当时可退得3.8万余元,因保险期未到,中途退保按合同现金价值计算,且保单价值处于上升趋势,退保并不划算,还会失去保险保障。

“您知道自己退保能得到多少钱吗?”“您是按照实际情况自愿写信投诉的吗?”“有没有到保险公司咨询过退保事宜?”……听了倪萌霞一番询问解释,黄嬢嬢回过神来,没有按照代理方所说只叙述信上内容,而是将“代理退保”相关的微信聊天记录展示给倪萌霞。倪萌霞随即协助黄嬢嬢报警,联系相关监管部门。

“最终,相关部门认定对方提供虚假服务,

服务合同无效,帮我追回了‘服务费’。”黄嬢嬢说,若按对方所说退保3.6万元,扣除4000元费用,实际只到手3.2万元,远低于正常退保金额。此外,自己在退保念头动摇时,对方称知道其家庭住址、联系方式,曾对她进行恐吓。

这段经历让黄嬢嬢颇有感触。“买保险本就是为了增加长期保障。被这么一忽悠,险些钱被骗又丢了保障。我现在常提醒家人朋友,看到‘代理退保’要警惕。”黄嬢嬢说。

以“代理维权”形式掩盖非法获利,将被依法严惩

记者了解到,金融黑灰产组织、个人为谋求非法利益,通常假借法务、咨询公司名义,以“代理高额退保”为诱饵,利用投保人信息不对称、维权知识不足等弱点,怂恿、诱导投保人委托代理“维权”,通过伪造材料、恶意投诉等方式,胁迫保险公司支付超出保险合同现金价值的退保金。这类行为挤占了正常投诉维权渠道和资源,扰乱了保险市场秩序,侵害了消费者权益。

“落入‘代理退保’骗局的消费者往往要支付高额费用,却难以成功退保。即便退了保,也可能面临保单收益受损、退款金额被套走等经济损失。消费者还可能被倒卖个人信息,成为电信诈骗、敲诈勒索的目标。若消费者协同提供虚假证明,自身也可能触犯法律。”重庆金融监管局有关负责人说。

业内人士表示,盲目退保还可能导致消费者多年内积累的保险保障。

湖南郴州的张女士在2018年投保了一份包含20万元重疾保额的保险。去年,张女士听信“患重疾概率很低,重疾保障没用”等怂恿,支付高额“咨询费”委托他人“代理退保”。代理人捏造投诉理由,伪造投诉材料要求保险公司退还全额保费。保险公司核实其缺少有效、合理证据,最终以现金价值正常退保。不久后,张女士确诊癌症,需要高额化疗费用,她找到保险公司寻求理赔,但该保单已退保,她对“代理退保”行为懊悔不已。

金融监管总局相关司局负责人说,金融监管总局明确规定,任何机构、组织或者个人不得违法违规开展保险退保业务推介、咨询、代办等活动。以“代理维权”形式掩盖非法获利目的的犯罪分子将被依法严惩。

今年,福建泉州市中级人民法院对一“代理退保”犯罪团伙作出终审裁定,该案是泉州市首次以敲诈勒索罪刑事打击非法“代理退保”中介。2020年12月至2023年4月,林某杰、马某华分别以高额退保为诱饵,发布违法广告,怂恿、诱导投保人委托其代理退保,杜撰保险公司违规内容,向金融监管部门邮寄信件、反复投诉,同时教唆投保人等消极对抗调



查、询问,胁迫保险公司退保并额外给予补偿款。林某杰、马某华从中抽成据为己有。马某华还成立了法务公司,雇请他人从事“代理退保”业务。

经查,被告人林某杰、马某华共为115名投保人恶意办理退保,造成保险公司经济损失217.62万元,从中非法获利48.96万元。2024年5月,泉州市丰泽区人民法院经依法审理认定林某杰、马某华等的行为构成敲诈勒索罪,判处林某杰有期徒刑十一年,并处罚金十万元;判处马某华有期徒刑十年,并处罚金六万元;等等。部分被告人上诉,泉州中院二审裁定维持原判。

“投保人有权投诉,但投诉内容应当客观真实,不得捏造、歪曲事实,不得诬告、陷害他人。”金融监管总局相关司局负责人说,本案中行为人以业务员存在违规行为为由,虚构事实、恶意投诉,已经超出正常合法维权的范畴,是以非法占有为目的,采用胁迫或要挟手段索取他人财物的行为,以敲诈勒索罪依法严惩,维护了保险市场秩序。

据了解,近年来,金融监管总局联合公安部、最高人民检察院加强行政执法与刑事司法衔接顶层设计,推动在案件移送、信息共享与通报、调查取证等方面加强协作,提升联合惩治金融犯罪精准度。今年3月以来,金融监管总局联合公安部开展金融领域黑灰产集群打击,针对非法“代理退保”、非法贷款中介、恶意逃废金融债务等突出违法犯罪进行专项打击,并发布一批典型案例,加大对不法分子震慑力度。

强化科技赋能,进一步加大打击力度

近年来,各地金融监管等部门、保险机构加强合作,加大打击“代理退保”黑灰产力度。新疆开展净网行动、跨省协同、涉刑案件移交打击等专项工作,当地金融监管部门联合公安、检察、法院、市场监管、网信等部门建立司法协作会商、线索定期移送等机制,全力阻断“代理退保”黑灰产非法金融活动传播路径。中国人寿寿险陕西省分公司联合媒体平台加大反“代理退保”黑灰产线索公开征集奖励行动宣传力度,协助公安机关、金融监管部门制作专题宣传片,发动社会力量提供线索,形成打击合力。

专家表示,进一步加大“代理退保”黑灰产打击力度,形成治理相关违法行为的长效机制,还可从强化科技赋能、完善相关立法、加强行业自律等方面持续发力。

据了解,不少地方、相关行业加大大数据等技术运用力度,提升“代理退保”识别和查处

效率。例如,马上消费金融股份有限公司搭建智能化技术治理体系,研发黑灰产关键词提取与泛化模型、举证洞察模型、套路识别模型等,助力提升黑灰产识别、溯源和处置效能。福建金融监管局联合检察机关打造“保险行业代理退保监督模型”,通过大数据分析精准锁定犯罪团伙、推动立案。

“金融监管部门提供关键线索和行业专业知识,与公安机关侦查手段、司法机关法律适用判断紧密结合,形成‘信息共享、优势互补、同步立案’打击模式。”福建省公安厅经侦总队相关负责人说。

西南政法大学金融创新与法制研究中心主任岳彩申建议,可搭建跨部门、跨领域的多源数据共享平台,在保障数据安全前提下加强互联网企业、通信运营商与监管部门间的数据共享,运用图计算、知识图谱等技术构建非法代理维权网络全景画像。

完善相关法律法规,明确非法中介性边界。业内人士表示,目前,非法“代理退保”并未列入刑法具体罪名之中,相关行为游走于民事纠纷与刑事犯罪之间,用诈骗罪、敲诈勒索罪等罪名打击存在一定困难。各地对金融黑灰产犯罪立案罪名、入罪标准、量刑尺度不一。对此,专家建议,加快对非法“代理退保”等行为作出明确法律界定。司法机关可出台司法解释或发布指导性案例,明确以恶意投诉施压索偿谋利的行为可适用罪名。通过完善立法和司法解释,给执法提供清晰依据,切实提高对非法金融中介的震慑力。

金融监管总局相关司局负责人说,将会同公安部等有关部门持续深入推进金融稽查与刑事打击无缝衔接,有力有序推动对前期移送犯罪线索分类处置,协助推动明确金融黑灰产证据移送标准,着力提升刑事打击质效。

加强行业自律。“金融机构应加强自律检查,对违规为非法代理维权行为提供便利的内部人员,采取相应惩戒措施;严格落实‘报行合一’,铲除不法分子诱导消费者‘退保保新’以赚取高额佣金的土壤。”中国社会科学院保险与经济发展研究中心副主任王向楠说。

“要推动保险公司完善内控机制,加强风险监测,构建‘打防结合、标本兼治’长效机制,更好保护消费者权益、保障行业健康发展。”金融监管总局相关司局负责人说。

“对网络平台来说,也要强化主体责任,建立健全信息审核、管理和举报处理制度,加强对平台内信息的日常监测,及时发现和处置非法代理维权信息。”岳彩申说。

左图为中国人寿重庆市分公司工作人员走进重庆市江北区江北城街道,向居民普及金融消费者保护知识。

兰希摄

财经观

诚信纳税从来就不是“选择题”,而是每个经营主体的“必修课”。广大经营主体要放弃试图通过所谓巧妙的“障眼法”逃避监管、逃避纳税的幻想,将合规理念融入经营决策的每一个环节

近日,税务部门集中曝光了两起“逃逸式”注销偷税案件,这也是税务部门首次对此类案件进行集中披露。从公布的细节看,这两起案件都是企业隐匿所得偷逃税款,没有完成纳税义务就企图通过注销来逃避纳税,最终都被依法恢复登记,补缴税款、加收滞纳金并处罚款。由此警示,无论如何精心“包装”,税收违法行为终将被依法查处。

近年来,税务部门认真落实国务院“高效办成一件事”有关要求,协同相关部门推出系列企业注销便利化举措,畅通经营主体退出渠道,提高经营主体活跃度。然而,不法分子却利用注销登记的便利,通过提交虚假材料、隐瞒关键事实等手段,快速完成注销登记,企图逃避纳税义务和法律责任。这种行为不仅导致国家税款流失,扰乱市场经济秩序,破坏公平竞争的市场环境,更是对法律尊严的挑战,属于税收征管法规定的偷税行为。

《中华人民共和国税收征收管理法实施细则》第十六条明确规定,纳税人在办理注销税务登记前,应当向税务机关结清应纳税款、滞纳金、罚款。这意味着,企业正常退出市场的前提,是依法如实缴履行纳税义务,合法合规完成注销登记。试图以注销登记切断责任链条,这种侥幸心理实则是对税法的漠视。要知道,法律的刚性在于任何通过虚假注销、“逃逸式”注销等手段规避追责的行为,最终都会被戳破,受到法律惩处。

今年以来,税务部门明显加大了涉税违法案件的公布力度,这其中既有涉税中介违法违规案件、自然人纳税人未依法办税案件,也有骗享税费优惠偷税案件,以及MCN机构(网络信息内容多渠道分发服务机构)、网络主播涉税违法案件。相关典型案件的曝光,彰显了税务部门对涉税违法行为“零容忍”的打击态度,充分表明税务部门坚定维护公平公正的税收经济秩序,坚决保障守法者权益的决心。

诚信纳税从来就不是“选择题”,而是每个经营主体的“必修课”。对涉税中介来说,作为涉税专业服务机构,应当发挥好帮助经营主体依法处理涉税业务、促进企业税法遵从的积极作用;MCN机构既是网络主播收入的核算者,也是税收代扣代缴义务的法定承担者,其职责的履行不仅关系到自身的可持续发展,更深刻影响着网络主播的职业发展、直播平台的规范运营以及整个行业的健康生态;对广大企业和每个个体来说,同样要深刻意识到,国家出台税费优惠政策的本意是惠企利民、支持健康发展,违法骗享税收优惠的行为,不仅明显违背了政策初衷,更加损害了守法者的合法权益。

当前,各部门协同治税的思路越来越清晰,加上大数据分析技术的深入应用,“数据驱动+部门联动”的治理模式大大提高了执法效率,让各类违法行为无所遁形,为营造法治化营商环境提供了有力保障。广大经营主体应彻底摒弃侥幸心理,如实缴履行纳税义务,放弃试图通过所谓巧妙的“障眼法”逃避监管、逃避纳税的幻想,将合规理念融入经营决策的每一个环节,这才是行稳致远的正道。

财经短波

农业银行多举措激活县域消费潜力

本报电 中国农业银行近日推出“信用卡支持县域消费提振十大惠民措施”,从商圈打造、产品创新、信贷投放、文旅支持等多个维度,助力释放县域消费潜力。

据介绍,围绕县域居民“食住行游购娱”多重需求,该行充分发挥县域网点禀赋优势,在县域餐饮、超市等3万多家线下商户开展“一县多商圈”建设。支持以旧换新政策向县域延伸,该行扩大信贷支持,推广汽车、家装等大宗消费分期,上线惠农分期等特色消费信贷产品。农行有关负责人表示,将进一步创新金融产品、优化服务体验、融合场景生态,推动县域消费市场焕发新生机。(朱隼)

北京银行支持文化产业发展

本报电 在2025北京文化论坛文化产业投资人大会上,北京银行发布了“金融支持文化新质生产力行动计划”,将在未来5年以超过20%的贷款年增速加大文化领域金融供给。

北京银行董事长霍学文表示,北京银行将积极拥抱文化科技融合的发展浪潮,以金融为纽带,从战略、模式、生态三大维度协同发力,培育文化新质生产力企业实现跨越发展、转型升级。据了解,北京银行是国内最早实现文化产业系统化服务的金融机构之一,推出了“文旅e贷”“文化领军贷”“剧影e贷”等文创领域专属产品,已累计为1.6万余户文创企业提供信贷支持超过6000亿元。(葛孟超)

本版责编:葛孟超 版式设计:汪哲平

机动车交通事故责任强制保险(以下简称“交强险”)事关车主切身利益,受到社会广泛关注。不久前,金融监管总局公布了2024年度交强险业务情况。2024年,交强险覆盖面积扩大,各公司共承保机动车3.72亿辆,同比增长4.2%;保障金额74.3万亿元,同比增长4.2%;赔付支出2262.8亿元,同比增长11.6%。

从数据看,交强险保障水平在持续提升。中国保险行业协会交强险工作组介绍,保险行业在大灾应对、兜底保障等方面持续优化服务,为车主带来越来越多便利。

8月上旬,广东惠州市持续遭遇强降雨天气,不少机动车泡水、受损。在惠阳区某小区地下车库,不同保险公司的查勘员合作进行车辆定损。

业内人士介绍,强降雨等极端天气发生时,保险报案车主险占大头,为了更及时地响应车主救援、理赔需求,不少地方积极完善车险大灾互认机制,保险机构统一防灾、查勘施救、定损,不分“你的客户”还是“我的客

提升大灾应对效能,强化事故兜底保障

交强险服务升级如何利好车主

本报记者 屈信明

户”,这样能更好保障车主人身财产安全,也有利于更快支付赔款。

“保险机构通过高效合作,快速调度车险理赔服务资源,能有效缩短理赔时间。”中国平安财产保险股份有限公司惠州市惠阳支公司负责人杜旭说。

在完善机制的同时,也引入更多科技手段。保险行业总结梳理历年灾害事故情况,在部分地区构建“灾害事故车险风险地图”,提醒车主提前做好防风险准备。有些保险公司利用物联网设备,对地下车库、低洼小区等区域进行水位监控,提醒车主预防水淹风险及其他衍生灾害。”中国保险行业协会

交强险工作组相关负责人说。

在交强险经营情况中,还有个数字十分打眼——2024年道路交通事故社会救助基金提取11.9亿元。据了解,这项基金为不少交通事故受害者“雪中送炭”。

去年11月,河北邯郸涉县一辆大货车倒车时撞伤张女士。张女士伤情严重,需要高额抢救治疗费用,家人很难筹集。事故处理民警立即联系救助基金邯郸服务站,办理救助申请。救助基金为张女士垫付了部分抢救费用,保障后续治疗。

道路交通事故社会救助基金从交强险保费中按一定比例提取等渠道筹集,事